

クレーム対応研修のご案内

『しなやかなクレーム対応 ～人を動かす心理術～』

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部主催

「クレーマー」vs「企業を守る側」という対立構造で捉える限り、クレーム対応は荒れやすいものです。

そして、ネガティブな感情のやり取りは、対応者から“心豊かに生きる力”を奪っていきます。でも実は、クレーマーだって「振り上げた拳の下ろし方を教えてほしい」と思っているのです。双方が、余計な怒りや痛みから早く解放されるために、人の気持ちを動かすコミュニケーション術をお伝えします。

一次対応者向けのSTEP1、2次対応者向けのSTEP2の2コースを用意しました。2コース通してでも、単独でも受講可能です。皆様のご参加をお待ちしております。

	初級編 STEP1	中級編 STEP2
実施形式	集合研修	集合研修
実施時期	5月23日(月) 13:30~16:30	6月21日(火) 9:30~16:30
実施会場	台東区民会館	台東区民会館
募集人員	45名	45名
受講対象者	一次対応者	二次対応者 (STEP1を通して初心者でも受講可能です)
研修目的	<ul style="list-style-type: none"> クレーム対応の全体像をつかみ、一次対応者役割を理解する 相手と「敵味方の関係」にならない会話術の実践 	<ul style="list-style-type: none"> クレームを言う人の心理を学び、人の気持ちを動かすコミュニケーション術を理解する クレームをポジティブに解決する交渉術の理解と実践
研修内容	<ol style="list-style-type: none"> クレーム対応の全体像 <ul style="list-style-type: none"> クレーマーは困っている人 マイナス思考を生む認知的紐付け 対応の4つのフェーズ 聴き手の基本的態度 <ul style="list-style-type: none"> 『葉隠』やC.ロジャーズに学ぶ傾聴 お客様タイプの一般的分類 対立を避けるコツ ポジティブな解決に導く初期対応 <ul style="list-style-type: none"> 意図をもって聴く 状況の把握と見立て 二次対応者への確実な引き継ぎ 	<ol style="list-style-type: none"> クレーム対応の前提 <ul style="list-style-type: none"> 認知バイアス 誰にでもストーリーがある 人は変わりたくない生き物 怒りについて 相手を動かす <ul style="list-style-type: none"> 情と理の区別 相手の直感に訴える→知性に訴える→論理に訴える 仲間意識の醸成 それでも動いてくれない人への対処法 <ul style="list-style-type: none"> 自己肯定感の低い人かもしれないと考える 共感と純粋性 効果的な謝罪の方法 対応者のメンタルケア <ul style="list-style-type: none"> マイナス思考を手放して「今ここ」を存分に味わう練習(マインドフルネス)
講師	西岡 幸恵 (株式会社 Safari)	西岡 幸恵 (株式会社 Safari)
受講料(税込み)	3,300円(会員) 4,400円(一般)	6,600円(会員) 8,800円(一般)
申込締切日	5月13日(金)	6月10日(金)
支払方法	受講料は事前振込となります。下記口座にお振込み願います。 《振込先》◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通 0561489 ザイ)ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ トウキョウシブ ※振込人氏名の先頭に、受講日をご入力下さい。(例:0523 会社名 / 0621 会社名) ※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。 ※当日キャンセルの場合は、受講料の返金は致しかねますので、ご注意ください。	
支払期日	5月19日(木)	6月17日(金)
お申込み	⇒ こちらから	⇒ こちらから

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局：上野・東京東地区協会 星野・箕屋
電話：03-6275-0831

プライバシーポリシー (プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。